

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR RUMUS	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-6
1.3 Tujuan Penelitian	I-6
1.4 Manfaat Penelitian	I-6
1.5 Batasan Masalah.....	I-7
1.6 Posisi Penelitian	I-8
1.7 Sistematika Penulisan	I-8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	II-1
2.1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	II-4
2.1.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-5
2.1.3 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	II-7
2.2 Pengertian Pelanggan	II-8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.1	Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>).....	II-8
2.3	Loyalitas Pelanggan	II-9
2.3.1	Perspektif Loyalitas Pelanggan	II-10
2.4	Populasi	II-10
2.4.1	Jenis-Jenis Populasi.....	II-11
2.5	Kuesioner	II-19
2.6	Skala Dalam Kuesioner.....	II-21
2.7	Uji Validitas	II-23
2.8	Uji Reliabilitas	II-24
2.9	<i>Structural Equational Modelling</i> (SEM)	II-25
2.9.1	Aplikasi Utama SEM	II-26
2.9.2	Asumsi Dasar	II-27
2.9.3	Teknik Analisis SEM	II-31
2.9.4	Model SEM	II-35
2.9.5	Pengujian Hipotesis.....	II-36
2.9.6	Kelebihan dan kekurangan metode SEM	II-38
2.9.7	Alasan penggunaan metode SEM	II-38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tahapan Penelitian	III-1
3.2	Studi Pendahuluan.....	III-2
3.2.1	Observasi	III-2
3.2.2	Wawancara	III-2
3.3	Studi Pustaka	III-2
3.4	Identifikasi Masalah	III-3
3.5	Perumusan Masalah	III-3
3.6	Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian.....	III-4
3.7	Penentuan Populasi dan Sampel.....	III-4
3.8	Penyusunan Kuesioner	III-5
3.9	Pengumpulan data	III-7
3.10	Uji Validitas Dan Reliabilitas	III-8
3.11	Pengolahan Data.....	III-8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.12	Analisa Pengolahan Data	III-11
3.13	Kesimpulan dan Saran.....	III-11

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Profil Perusahaan.....	IV-1
4.1.2	Struktur Organisasi.....	IV-1
4.2	Data Responden	IV-4
4.2.1	Karakteristik Pelanggan PT. Lotte Shopping Indonesia.....	IV-4
4.3	Pengujian Kuesioner Pelanggan PT. Lotte Shopping Indonesia.....	IV-7
4.4	Proses dan Hasil Analisis Data	IV-9
4.4.1	Pengembangan Model Berbasis Teori	IV-9
4.4.2	Pengembangan Diagram Alur (<i>Path</i>)	IV-10
4.4.3	Konversi Diagram Alur ke Persamaan Struktural dan Model Pengukuran.....	IV-14
4.4.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	IV-16
4.5	Pengujian <i>Structural Equation Modelling</i>	IV-18
4.5.1	Evaluasi atas Asumsi-Asumsi Aplikasi SEM	IV-20
4.5.2	Normalitas data	IV-20
4.5.3	Uji <i>Ouliers</i>	IV-21
4.5.4	Pengujian Terhadap Nilai Residual.....	IV-23
4.5.5	Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	IV-24
4.5.6	Uji Validitas Konvergen.....	IV-25
4.6	Pengujian Hipotesis.....	IV-26
4.6.1	Tabel Pengujian Hipotesis.....	IV-26

BAB V ANALISA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1	Analisa Data Responden	V-1
5.2	Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas	V-2
5.3	Analisa Pengembangan Model berbasis Teori	V-2
5.4	Analisa Pengembangan Diagram Alur	V-3
5.5	Analisa Konversi Diagram Alur ke Persamaan Struktural dan Model Pengukuran	V-4
5.6	Analisa Faktor Konfirmatori	V-4
5.7	Analisa uji <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	V-5
5.7.1	Analisa Uji Normalitas Data	V-5
5.7.2	Analisa Uji <i>Outliers</i>	V-6
5.7.3	Analisa Pengujian Nilai <i>Residual</i>	V-6
5.7.4	Analisa Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	V-7
5.7.5	Analisa Uji Validitas Konvergen	V-7
5.8	Analisa Rekomendasi Perbaikan serta Interpretasi bagi PT. Lotte Shopping Indonesia	V-7

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN